

# Online školení pro kurýry

2023 |

# foodora

**01** Stav objednávky

**02** Objednávka je příliš velká

**03** Chybějící položka

**04** Poškozená objednávka

**05** Spojené objednávky (Stacking)

**06** Nedostupná adresa

**07** Nedostupný zákazník

**08** Špatně uvedená adresa

**09** Nepřístupná adresa

**10** Změna adresy

**11** Změna objednávky

**12** Zpětná vazba od zákazníka

**13** Kontrola Občanského průkazu

**14** Odmítnutí převzetí objednávky

## Obsah - Část 3 - Kurýr

**15** Chybně odkliknutá objednávka

**16** Důvod pauzy

**17** Žádost o kontakt

**18** Upřesnění situace

**19** Přiřazení objednávky

**20** Chybějící telefonní číslo

**21** Potíže s aplikací

**22** Změna jízdy

**23** Odmítnutí doručení objednávky

Z důvodu vzdálenosti, počasí nebo konce jízdy

**24** Žádost o překlad

**25** Žádost o pauzu

**26** Ukončení pauzy

**27** Dopravní nehoda

**28** Problém s vybavením

**29** Nedostatečná hotovost

**30** **Zavřený podnik**

**31** **Problém s tabletem**

**32** **Chybějící objednávka**

**33** **Problém s adresou podniku**

**34** **Zpoždění přípravy objednávky**

**35** **Změna v objednávce**

**36** **Odvezeno jiným kurýrem**

**37** **Nedostupný produkt**

**38** **Odmítnutí přípravy objednávky**

**39** **Zpětná vazba na partnera**

**40** **Administrativní záležitosti**

## Vysvětlivky pojmů

ZP - Zákaznická podpora

PP - Partnerská podpora

TL - Team leader

PDT - Slíbený čas doručení

AR - Míra akceptace objednávek

**foodora**

# **Postupy - kurýr & dispečink**

## **Část 1 - Objednávka**



# 1. Stav objednávky

- Kurýr se obrací na dispečink, aby zjistil stav objednávky.
  - **Dispečer** kontroluje status objednávky (zda byla přijata restaurací v tabletu / jestli rest odklikla, že je obj. připravena / kolik kurýrů je přiřazeno na objednávku v případě, že jde o velkou (rozdělenou) obj. / případně, zda byla objednávka zrušena a z jakého důvodu apod.) a toto info předává kurýrovi.
  - a) Pokud nebyla objednávka přijata v tabletu, **dispečer** zkontroluje kurýrovu GPS a případně ho navede, jak vyřešit problém podle procesu App issue.
  - b) Pokud je ale GPS v pořádku, kurýr je v restauraci a objednávka se do tabletu neposlala, **dispečer** objednávku pošle manuálně
  - c) Pokud jde o problém s velkou objednávkou, **dispečer** postupuje podle procesu Split order, pokud jde o to, že objednávka není připravena a podle času v Hurrieru už má být, postupuje podle procesu "Late preparation".

## 2. Objednávka je příliš velká

- Objednávka je příliš velká a jeden kurýr ji samotný není schopen doručit (určujeme na základě její hodnoty, ale když nesplní podmínku hodnoty, tak podle její skutečné velikosti, když se ozve kurýr na chat)

### Dispečer zkontroluje objednávku v Hurrieru

- a) **Nejde o velkou objednávku, ale kurýr nemá vybavení na její odvezení** (např. cyklista / skútr, který nepobere velkou pizzu apod.)

→ **Dispečer** objednávku přeřadí a nastaví restrikcí na vozidlo, tak aby pro objednávku jelo auto.

- b) **Objednávka je velká nebo jde o vysokou platbu v hotovosti**

→ **Dispečer** pošle na pomoc druhého kurýra (případně i více u opravdu enormně velkých objednávek)

### → Kurýr sám objednávku nepobere

- ◆ **Dispečer** pošle kurýrovi instrukce, aby vzal polovinu objednávky a jel k zákazníkovi. Následně **kurýr** zákazníkovi předá info o tom, že druhou část objednávky doveze další kurýr.

### → Hotovostní objednávka a kurýr nemá na zaplacení celé objednávky

- ◆ Při dodržení minimálního limitu hotovosti, kterou u sebe kurýr má povinnost mít (1000 Kč), **dispečer** postupuje podle původního procesu.
- ◆ **Kurýr** dostane instrukce, aby počkal na kolegu a jeli k zákazníkovi společně.

### 3. Chybějící položka

- Kurýr doručuje zákazníkovi objednávku, ten mu sdělí, že v objednávce něco chybí, nebo že jde o zcela jinou (zaměněnou objednávku).

Případně se zákazník ozývá kurýrovi zpětně již po doručení objednávky, že mu něco chybělo / dostal špatnou objednávku.

- **Dispečer** se v chatu zeptá na detaily (co chybí, zda zákazník objednávku převezme a pokud jde o hotovost, tak zda ji zaplatí celou) a předává informace na ZP.
- Pokud jde o kompletní záměnu a zákazník tedy objednávku nepřevzme, **dispečer** se pokusí získat od kurýra foto účtenky z rest (aby bylo vidět, zda šlo o záměnu objednávky a nebo pouze záměnu obsahu) a vše předává opět na dořešení na ZP.



## 4. Poškozená objednávka

- Kurýr dorazil k zákazníkovi a při předání nebo ještě před předáním zjistil, že je objednávka vylitá nebo poškozená.
  - **Dispečer** vyžádá od kurýra fotografii objednávky a poté situaci předává k řešení na zákaznickou podporu (dále jen ZP).
  - Pokud nedojde k předání objednávky, **dispečer** nechává kurýra objednávku prokliknout a předává na ZP, kde ji stornují. Kurýr dostává informaci, že objednávku má vyhodit.

## 5. Spojené objednávky (Stacking)

- Kurýr kontaktuje dispečink s dotazem na doručení objednávky, kterou má v pořadí v trase.
  - **Dispečer** zkontroluje, zda má kurýr uvedenou objednávku v trase jako aktivní (tedy, že ji kurýr neproklíkl). Pokud proklíkl, tak pokračuje v řešení podle procesu u prokliknuté obj. Pokud je aktivní zhodnotí, zda je možné trasu případně změnit, pokud to kurýr požaduje.
    - a) **Zákazník kurýra kontaktuje na chatu kvůli zpoždění, ale zákazníkova adresa je daleko**
      - Systém řadí do trasy další objednávky po cestě k vyzvednutí / doručení a změna trasy není možná
      - **Kurýr** dostává o tomto informaci, kde je mu vysvětleno, že má pokračovat podle aplikace.
    - b) **Komplikovaná dopravní situace (objížďka apod.)**
      - **Kurýr** si píše o přehození pořadí objednávek na trase, **dispečer** mu vyhoví a trasu změní.

**foodora**

# **Postupy - kurýr & dispečink**

## **Část 2 - Zákazník**



## 6. Nedostupná adresa

- Kurýr přijel na adresu zákazníka, ale nemůže najít správné místo doručení.
- 1) **Kurýr** musí vždy zákazníka kontaktovat přes chat v aplikaci (toto si zkontroluje **dispečer** přímo v HeroCare chatu).
  - 2) Poté by měl **kurýr** minimálně 3x volat zákazníkovi, aby zjistil, kde přesně bydlí.
  - 3) Mezitím **dispečer** překontroluje pinpoint (bod na mapě) a porovná polohu kurýra a adresy na mapě. Následně se snaží pomoci kurýrovi adresu najít.

## 7. Nedostupný zákazník

- Kurýr přijel na adresu zákazníka, snaží se s ním spojit za účelem doručení, ale neúspěšně.
- 1) **Kurýr** musí kontaktovat zákazníka přes chat.
  - 2) **Dispečer** překontroluje PDT (slíbený čas doručení).
    - Pokud je kurýr na adrese dříve, než je slíbený čas doručení, dispečer se nesnaží v tu chvíli kontaktovat zákazníka a uzavírá chat - dává vědět kurýrovi, že se má znovu ozvat, až uběhne PDT, pokud se do té doby nepovede doručit.
    - **Kurýr** musí volat zákazníkovi minimálně 2x s časovým rozestupem 4 min.
    - Zároveň musí být kurýr na adrese zákazníka déle jak 10 minut.
  - 3) Pokud i tak nejsme schopni zákazníka sehnat, **kurýr** odklikává objednávku jako doručenou a začíná běžet 45 min. časový limit pro zákazníka, aby se nám ozval za účelem opětovného doručení.
  - 4) Jakmile uplyne 45 min, **kurýr** si může objednávku nechat.

## 8. Špatně uvedená adresa

- Kurýr přijel na adresu zákazníka, ale ten mu tvrdí, že se nachází jinde. Přestože adresa v objednávce je správná, jde o špatný pin bod na mapě.
  - **Dispečer** překontroluje adresu v systému včetně poznámky k doručení a pokud je potřeba, upraví pinpoint.
  - Překontroluje, jestli je nová adresa v zóně kurýra a lokalitě rozvozu restaurace a pokud ano, posílá kurýra objednávku doručit. Případně ještě kurýra upozorní na dodatečnou poznámku k doručení.
  - Pokud opravená adresa po změně pointu není v zóně kurýra nebo lokalitě rozvozu, dává kurýrovi instrukce, aby objednávku proklkl s 0 jako doručenou a posílá kurýra dál. O tomto předává info na ZP.

## 9. Nepřístupná adresa

- Kurýr přijel na adresu zákazníka, ale nemůže se dostat na přesné místo zadané v objednávce / v instrukcích k doručení.
  - **Dispečer** se zeptá kurýra, proč je problém s doručením (brána / recepce, kde ho nepustí dál, špatné parkování apod.) a informuje kurýra, že musí objednávku doručit, i kdyby měl jít daleko pěšky.
  - Pokud **kurýr** odmítá doručit objednávku na místo, kam je možné se dostat, **dispečer** mu pro ten den ukončí jízdu. Team leader tyto přestupky eviduje a v opakovaném případě může být s kurýrem i ukončena spolupráce.

Poznámka: Pokud se jedná o překážku ze strany zákazníka a kurýr se nedostane např. přes recepci / do uzavřeného areálu a není možné se se zákazníkem domluvit, není vina na straně kurýra a **dispečer** pokračuje podle procesu “Refuse to accept order”

- **Dispečer** zkontroluje, zda kurýr komunikoval se zákazníkem přes chat. Případně si vyžádá výpis hovoru, pokud zákazník na chat nereagoval.

## 10. Změna adresy

- Kurýr přijel k zákazníkovi, ale ten mu sdělil, že se nachází na jiné adrese.
  - **Dispečer** zkontroluje, zda je nová adresa v zóně kurýra a lokalitě rozvozu restaurace
    - a) **Je v zóně / lokalitě**
      - **Dispečer** upraví adresu a **kurýr** pokračuje s objednávkou k zákazníkovi
    - b) **Není v zóně / lokalitě**
      - **Dispečer** ruší objednávku po ověření chatu se zákazníkem, ve kterém požaduje změnu.
      - Pokud není změna potvrzena v chatu, kurýr to pouze řeší se zákazníkem po telefonu
        - ◆ **Dispečer** vyžádá výpis volání a nechá objednávku kurýra odklikat (pokud jde o hotovost tak s 0) a následně předá informace na ZP



# 11. Změna objednávky

- Změna objednávky pokrývá několik situací:
  - 1) Zákazník si vyzvedne objednávku sám v restauraci
  - 2) Zákazník chce objednávku doručit na později
  - 3) Partner změnil část objednávky

## 1) Zákazník si vyzvedne objednávku sám v restauraci

### U online platby

- **Kurýr** dává info dispečerovi, že zákazník si objednávku vyzvedne sám.
- **Dispečer** si od kurýra vyžádá chat se zákazníkem, kde si toto potvrdí. Pokud je vše v pořádku, **dispečer** požádá kurýra, aby objednávku potvrdil jako doručenou a **kurýr** pokračuje na další objednávku.
- **Dispečer** předá informace ZP, která informuje podnik, že si zákazník vyzvedne objednávku sám.

### U hotovostní objednávky toto není možné

Pokračování na dalším slidu...

# 11. Změna objednávky

- Změna objednávky pokrývá několik situací:

- 1) Zákazník si vyzvedne objednávku sám v restauraci
- 2) Zákazník chce objednávku doručit později
- 3) Partner změnil část objednávky

## 2) Zákazník chce objednávku doručit později

- **Dispečer** ověří, že zákazník chce objednávku doručit v jiný čas (potvrzení v chatu se zákazníkem). Pokud již byla objednávka přijata partnerem v tabletu, není taková změna možná (většina případů).
- **Kurýr** se pokusí domluvit předání na čas podle systému a pokud to zákazník odmítá, objednávku potvrdí jako doručenou a **dispečer** předává info na ZP. Pokud partner objednávku v tabletu ještě nepřijal, **dispečer** objednávku pozastaví a do poznámky napíše čas požadovaného doručení.

## 3) Partner změnil část objednávky

- **Dispečer** předává informace na ZP k prověření, zda chce zákazník změnu nebo storno objednávky, případně jestli má kurýr doručit objednávku bez konkrétní položky.
- **Kurýr** doručuje objednávku až po domluvě se zákazníkem / ZP nebo po finální instrukci od dispečera.

## 12. Zpětná vazba od zákazníka

- Kurýr předává zpětnou vazbu na zákazníka nebo zákazník předává zpětnou vazbu na kurýra.

### 1) Zpětná vazba od zákazníka

- ZP předává zpětnou vazbu na kurýra a **dispečer** posílá e-mail na Regionálního manažera, pokud jde o vážné pochybení kurýra.
- Pokud je zpětná vazba na jídlo a restauraci, **dispečer** předává informace ZP nebo PP.

### 2) Zpětná vazba na zákazníka

- **Dispečer** předává zpětnou vazbu na ZP k dořešení, pokud by šlo o nějakou vážnou situaci (napadení, krádež apod.), nastaví kurýrovi pauzu pro dořešení situace s PČR apod.

## 13. Kontrola Občanského průkazu

- Objednávka obsahuje položky, které je možné předat pouze **osobě starší 18 let** (alkohol, tabákové výrobky apod.).
  - **Kurýr** kontroluje Občanský průkaz zákazníka a pokud není schopen se prokázat, **objednávku nedoručujeme**.
  - Jakmile **kurýr** provede kontrolu OP, v aplikaci zaškrtně potvrzení, že byla kontrola úspěšně provedena a potvrzuje doručení objednávky

## 14. Odmítnutí převzetí objednávky

- Zákazník odmítá převzít objednávku. Důvody mohou být různé, např. pozdní doručení, poškození objednávky, zákazník nemá peníze, zákazník objednávku již obdržel.
  - Pokud zákazník objednávku převezme a následně objeví nějaký problém, **dispečer** předává informaci na ZP, aby zákazníka kontaktovali a situaci dořešili.
  - Pokud zákazník objednávku nepřevzme, **kurýr** objednávku potvrzuje jako doručenou a nechává si ji u sebe 45 minut. Mezitím **dispečer** kontaktuje ZP, aby zavolali zákazníkovi a situaci dořešili.
  - Po uplynutí 45 minut si může **kurýr** objednávku nechat.

**foodora**

# **Postupy - kurýr & dispečink**

## **Část 3 - Kurýr**



## 15. Chybně odkliknutá objednávka

- Kurýr se obrací na dispečink s tím, že omylem odklikl objednávku jakou doručenu, přestože ji nedoručil. Případně si píše o údaje k odkliknuté objednávce, ohledně které s ním komunikovala ZP na základě kontaktu od zákazníka, který objednávku ještě neobdržel.
  - **Dispečer** předává kurýrovi informaci, ať se podívá do historie, pokud jde o jeho předchozí objednávku.
  - Pokud to předchozí objednávka není, **dispečer** dohledá objednávku a kurýrovi posílá údaje k doručení (jméno, adresu, tel. číslo na zákazníka a případně, jakou částku vybrat).
  - Pokud je potřeba, je možné nastavit pauzu na doručení odkliknuté objednávky, ale ve většině případů **dispečer** pouze pošle kurýra na adresu.
  - **Kurýr** poté pokračuje podle instrukcí v aplikaci.

## 16. Důvod pauzy

- Kurýr se ptá dispečera na důvod své pauzy.
  - 1) **Dispečer** se podívá se do systému na pauzu a její důvod. Tuto informaci následně předává kurýrovi.
  - 2) Pokud kurýr požádá o konec pauzy, **dispečer** dále postupuje podle tohoto procesu:
    - **Dispečer** ukončí pauzu kurýrovi, **pokud nešlo o odmítnutí plnění pracovní povinnosti!**
    - Po vyřešení situace postupuje následovně:
      - a) Pokud šlo o pauzu za neplnění pracovní povinností, **dispečer** nemůže kurýrovi pauzu ukončit.
      - b) Taktéž v případě, kdy kurýr nepřijímá objednávky a jde o kratší systémovou pauzu (pauzy na 30 min a celý den **dispečer** ukončí).



## 17. Žádost o kontakt

- Kurýr žádá dispečera, aby mu zavolal a požadavek vyřešil telefonicky.
  - **Dispečer** požádá kurýra, aby svůj problém popsal v chatu, který slouží jako **primární komunikační kanál**. A dále postupuje podle typu problému.
  - Pokud jde o nějaký opravdu závažný problém (vážná nehoda apod.), kde **dispečer** není kurýrovi schopen pomoci v chatu, předá požadavek na hlavního dispečera.
  - **Hlavní dispečer** kurýrovi zavolá a zkusí s ním problém vyřešit telefonicky.

## 18. Upřesnění situace

- Kurýr aktualizuje svojí situaci (polohu, zpoždění nebo nenastoupení na jízdu, objednávka doručena nebo objednávka bude opožděna z různých důvodů apod.)
- 1) **Kurýr** reaguje na systémové notifikace / zprávu od dispečera a upřesňuje, proč se např. nepohybuje k zák/rest (že je v dopravní zácpě) / proč čeká dlouho na adrese zák/rest / reaguje ohledně vyplé GPS (v případě, kdy kurýr píše, že má GPS zaplou, ale v systému je vidět, že se poloha nepropisuje, postupuje dispečer podle procesu "Problém s aplikací").
  - 2) **Kurýr** píše ohledně pozdního nástupu na směnu / nenastoupení - pokud kurýr není na směnu ještě přihlášen, dostává info od dispečera, aby o situaci informoval hlavně svého TL v jeho pracovní době a na směnu se ani nezapíнал / pokud je kurýr do směny již přihlášen, postupuje dispečer podle procesu "Žádost o pauzu" nebo "Problém s vybavením".
  - 3) **Kurýr** informuje dispečera o doručení např. prokliklé objednávky, ohledně které předtím kurýr psal o údaje.
  - 4) **Kurýr** se ptá, zda je zapnutý / ve správné zóně / "je vidět" - dispečer zkontroluje kurýrův stav, zónu, polohu GPS a dá mu informaci.
  - 5) **Kurýr** dává vědět o zpoždění objednávky z různých důvodů (dopravní situace nejčastěji) - dispečer poděkuje za info, ale pokud nejde o problém, kdy kurýr objednávku nemůže vyzvednout/doručit, odkáže ho pouze na chat se zákazníkem, pokud jde o pozdní doručení / podle situace předá info na PS ohledně pozdního vyzvednutí.

## 19. Přiřazení objednávky

- Zákazník se ozval kurýrovi po předchozím nedovolání se a kurýr žádá o 2. Trasu k zákazníkovi (otočku).
  - Kurýr zjišťuje, proč mu nechodí žádné objednávky.
  - Případně kurýr žádá o přiřazení objednávky, kterou sám vytvořil jako zákazník.
- 1) Pokud se zákazník ozval přímo kurýrovi ohledně opětovného doručení, **dispečer** mu objednávku zadá znovu do trasy jako opětovné doručení a prokliká až do stavu picked up + vytáhne v trase co nejvýše (pod aktuální krok)
  - 2) **Dispečer** zkontroluje, zda je kurýr zapnutý (nemá nastavenou pauzu) a je ve své zóně. Pokud ano, posílá informaci, že je aktuálně malá poptávka a ať má kurýr strpení.
  - 3) **Dispečer** následně zkontroluje, že objednávka je vytvořena na jméno kurýra a objednávku mu přiřadí.

## 20. Chybějící telefonní číslo

- Kurýr žádá o telefonní číslo na zákazníka nebo partnera.
- 1) V případě restaurace a relevantního důvodu pro kurýrův požadavek, **dispečer** najde telefonní číslo v systému přímo na provozovnu a telefonní číslo posílá kurýrovi do chatu.
  - 2) V případě zákazníka, **dispečer** odkáže kurýra na chat v aplikaci. Pokud jde o aktuální objednávku, kterou už veze k zákazníkovi, tak **kurýr** telefon uvidí, jakmile potvrdí příjezd k zákazníkovi (v případě nějakého bugu, pošle telefon do chatu).
  - 3) Pokud jde o ještě nevyzvednutou objednávku, kde partner chce něco řešit se zákazníkem, dispečer postupuje podle procesu "Nedostupný produkt" nebo "Úprava objednávky".
  - 4) Ohledně prokliknuté objednávky postupuje podle procesu "Chybně odkliknutá objednávka".
  - 5) V jiných případech **dispečer** zpětně nikdy neposkytuje kurýrovi údaje na zákazníka kvůli GDPR.

## 21. Potíže s aplikací

- Kurýr má potíže s aplikací.
  - 1) **Dispečer** zkontroluje GPS a stav kurýra.
  - 2) **Dispečer** doporučí klasické postupy jako promazat mezipaměť, a opětovné přihlášení se do aplikace, restartovat celý telefon a pokud ani to nepomůže, kompletně přeinstalovat aplikaci.
  - 3) V další fázi je možnost ještě resetu hesla, pokud by měl **kurýr** problém s tím, že mu nechodí sms s novým heslem (toto předává **dispečer** na Hlavního dispečera).
  - 4) Pokud problém přetrvává a brání kurýrovi v práci, tak mu dá **dispečer** pauzu do konce jízdy (TMP).
  - 5) Pokud více kurýrů hlásí stejný problém, **dispečer** situaci eskaluje a snaží se problém co nejdříve vyřešit.

## 22. Změna jízdy

- Kurýr žádá o změnu své jízdy.
- 1) **Dispečer** odkazuje kurýra na jeho TL (v jeho pracovní době). Úpravy nebo zrušení jízdy nemá dispečink ve své kompetenci.
  - 2) Pokud jde o jakýkoli problém, který kurýrovi brání nastoupit / pokračovat v jízdě, **dispečer** pokračuje podle druhu problému podle postupu Upřesnění situace / Žádost o pauzu nebo Problém s vybavením.

## 23. Odmítnutí objednávky

- Kurýr odmítá doručit objednávku z ostatních důvodů než je uvedeno níže:

### 1. Čekání do CT

2. Osobní problémy s partnerem / zákazníkem

- 1) **Kurýr nemá bohužel nikdy nárok na odebrání objednávky před CT, resp. do CT-5 (viz proces Late preparation), pokud žádá o odebrání kvůli dlouhé čekací době, tak bohužel vždy se snížením AR podle tabulky Acceptance rate.**

→ **Dispečer** se ujistí, že chce kurýr objednávku opravdu odebrat a pokud kurýr potvrdí, že ji chce odřadit, shazuje s důvodem, který snižuje AR.

- 2) Osobní problémy s restaurací / zákazníkem nejsou relevantním důvodem pro odřazení objednávky! Pokud **kurýr** odmítne takovou objednávku vyzvednout / doručit, porušuje pracovní povinnosti a **dispečer** postupuje podle procesu "Nedostupná adresa".

→ **Kurýr** za odmítnutí objednávky dostává pauzu do konce jízdy!

## 23.2. Odmítnutí objednávky - vzdálenost

- Kurýr odmítá doručit objednávku z důvodu příliš velké vzdálenosti.
  - Pokud **kurýr** nechce kvůli dlouhé vzdálenosti doručit objednávku, která je ale v normě (podrobně popsané v odkazu na intranetu) a zároveň se nejedná o cyklistu ani o nadlimitní vzdálenost (ani o případně domluvené výjimky), **kurýr** dostává dostává pauzu na 30 min.
  - Toto platí kdykoli Po-Ne 24/7 bez nutnosti kontaktování AM od dispečinku.
  - Tato pauza nemůže být ukončena!



## 23.3. Odmítnutí objednávky - počasí

- Kurýr odmítá doručit objednávku z důvodu špatného počasí.
- 1) **Dispečer** ověří stav počasí a zeptá se kurýra, zda může pokračovat a jestli je to bezpečné. V případě cyklistů, skútrů a koloběžek se řeší počasí během celého roku. V případě aut se řeší extrémní sněhová kalamita nebo ledovka.
  - 2) Pokud není bezpečné za aktuálních podmínek jezdit, **dispečer** nastaví kurýrovi pauzu do konce jízdy nebo podle předpovědi počasí. **Kurýr** o situaci následně informuje i svého TL v jeho pracovní době.
  - 3) Pokud píše více kurýrů z dané lokality, řeší situaci **hlavní dispečer** s Regionálním manažerem pro danou oblast. Případně následuje vypnutí celé zóny.

## 23.4. Odmítnutí objednávky - konec jízdy

- Kurýr odmítá doručit objednávku z důvodu blížícího se konce jízdy. Případně již konec jízdy nastal.
  - **Dispečer** kontroluje stav kurýra a porovná aktuální čas a konec jeho jízdy v systému.
  - Pokud **kurýr** sám přijal objednávku ještě v době, kdy mu jízda neskončila, je povinen objednávku doručit. Samozřejmě pouze v případě, že nemá nějaký závažný důvod, proč nemůže objednávku odvézt, který by byl případně relevantní pro udělení pauzy.
  - **Dispečer** následně zkontroluje, zda kurýr opravdu objednávku přijal sám nebo ji za něj přijal hlavní dispečer při řešení problémů.
  - Pokud kurýr nemá vážný důvod, proč nemůže objednávku odvézt, **dispečer** ji shazuje s důvodem snižujícím AR a případně dá kurýrovi pauzu do konce zbývající jízdy.

## 24. Žádost o překlad

- Kurýr žádá dispečera o pomoc s překladem.
  - **Dispečer** pomůže kurýrovi kurýrovi přeložit poznámku k doručení, případně zprávy od zákazníka (z chatu se zákazníkem).
  - Může použít libovolný nástroj na překlad, pokud něčemu sám nerozumí.

## 25. Žádost o pauzu

- Kurýr žádá dispečera o pauzu.

Dispečer na základě důvodu žádosti o pauzu identifikuje, zda dát kurýrovi BREAK nebo TMP a podle toho postupuje dál k domluvě na potřebném času pro pauzu a její nastavení v systému.

- TMP dává vždy v těchto případech: Nehoda/ Nepojízdné auto, Závada na vozidle / jiném vybavení, Zdravotní problém, Nepříznivé počasí, Tankování CNG (max 30min) a dobíjení elektromobilu (1h) a dále pauzy na oběd u min 8h dlouhé nepřetržitě probíhající směny
- Break dává v případě, kdy kurýr odmítá bez pádného důvodu jet objednávku kvůli vzdálenosti (dostává 30 min BREAK kdykoli, není nutné kontaktovat AM), dále při zapomenutí vybavení, včetně kasírky a pokud si píše o pauzu na tankování (mimo CNG a dobítí elektroauta), kdy není ochoten si natankovat při cestě s/pro objednávkou.
- A dále pokud si kurýr napíše o pauzu na elektrokolo nebo elektrickou koloběžku, kurýrovi má nárok na max. 30min BREAK.

## 26. Ukončení pauzy

- Kurýr žádá dispečera o ukončení pauzy.
  - **Dispečer** ukončí pauzu kurýrovi, **pokud nešlo o odmítnutí plnění pracovní povinnosti!**
  - Po vyřešení situace postupuje následovně:
    - a) Pokud šlo o pauzu za neplnění pracovní povinností, **dispečer** nemůže kurýrovi pauzu ukončit. Musí se na nás obrátit jeho TL s žádostí o konec pauzy.
    - b) Taktéž v případě, kdy kurýr nepřijímá objednávky a jde o kratší systémovou pauzu (pauzy na 30 min a celý den **dispečer** ukončí).

## 27. Dopravní nehoda

- Kurýr informuje dispečera o dopravní nehodě.
  - 1. Zjištění zdravotního stavu kurýra + zaslání formuláře o nehodě
  - 2. Nastavení pauzy (TMP) do konce nebo podle toho, co si kurýr řekne
  - 3. řešení objednávky, pokud kurýr nějakou má
  - - objednávku ještě nevyzvedl - dispečer ji pouze přeřadí
  - - má u sebe objednávku/y - řeší, jestli je obj. ve stavu k doručení (pro MCD se nový kurýr nikdy neposílá) a pokud ano, objednávku z tohoto kurýra přeřadí na nového a tomu dává vědět podrobné info k tomu, že obj. xxxx-xxxx nebude vyzvedávat v rest, ale u kolegy, co měl nehodu + mu posílá jeho přibližnou polohu a hlavně tel číslo na kurýra s nehodou

## 28. Problém s vybavením

- Kurýr má problém s vybavením (dopravní prostředek / telefon / termobox / oblečení atd.) nutným pro doručování objednávek.
  - 1. Dispečer kontroluje, jestli má kurýr aktivní objednávku a pokud ano, tak se kurýra ptá, zda ještě dokáže odvézt aktuální obj., pokud toho kurýr není schopen tak:
    - - akceptovanou objednávku pouze přeřadí (pod důvodem Vehicle / Equipment / Phone issue)
    - - vyzvednutou objednávku - pokud kurýr přišel na závadu u rest, požádá, aby ji kurýr vrátil zpět / pokud se problém vyskytl po cestě k zákazníkovi, postupuje dispečer jako u vyzvednuté obj. v procesu Accident.
  - 
  - 2. Pokud je potřeba vyžádá si foto od kurýra (*většinou požaduje dispečer jen při podezření na zneužívání pauz kurýrem k odřazení nechtěných objednávek, jinak u každé pauzy má být kurýr vždy odkázán, aby o dané situaci informoval i svého TL.*)
  - 
  - 3. Nastaví kurýrovi pauzu (TMP) na požadovanou dobu podle typu problému

## 29. Nedostatečná hotovost

- Kurýr nemá u sebe dostatek hotovosti.
  - 1. Kurýr nemá dostatečnou hotovost na vyzvednutí objednávky
  - - pokud jde o obj. pod 1000 Kč, objednávku dispečer odřadí a kurýrovi dá pauzu (BREAK) na sehnání hotovosti (buď si kurýr řekne, jak dlouho a nebo do konce směny, když neví kdy/jestli si hotovost bude schopen obstarat)
  - - pokud jde o vyšší hotovost než 1000 Kč, posílá na pomoc s platbou 2. kurýra a musí na sebe počkat podle procesu u "Split order" a části popisu, kdy jde o vysokou hotovost a kurýr nemůže jet napřed sám.
  - 2. kurýr potřebuje upravit svoji kasírku (Cash collection) - manuální úpravu dělá dispečer v několika případech: platba za reklamaci hotově, platba za opětovnou přípravu, kurýr zapomene odkliknout objednávku s 0 po nedoručení - ozve se tedy po 45 min o opravu, zapomene zadat doplatek do aplikace, případně rozdělená vysoká platba v Superzoo, kde má zákazník placeno online, atd.



**foodora**

# **Postupy - kurýr & dispečink**

## **Část 4 - Partner**



## 30. Zavřený podnik

- Kurýr dorazil k partnerovi a zjistil, že má zavřeno.

### 1) Objednávku přijali a mají mít otevřeno

- **Kurýr** posílá fotku dispečerovi, že je opravdu zavřeno, **dispečer** se následně pokusí dovolat do podniku. Pokud neberou telefon, objednávku rušíme. Dispečer volá zákazníkovi s omluvou, že je podnik zavřený.

### 2) Objednávku nepřijali, ale mají mít otevřeno

- Objednávka se automaticky stornuje po 5 min od poslání do tabletu. **Dispečer** pouze předá informaci na PP, aby zkontrolovali otevírací dobu podniku.

### 3) Objednávku nepřijali a je zavřeno

- Objednávka se automaticky stornuje po 5 min od poslání do tabletu.

## 31. Problém s tabletem

- Kurýr dorazil k partnerovi a zjistil, že má problém se zařízením pro příjem objednávek (tabletem), který mu znemožňuje danou objednávku připravit.
- 1) Pokud má podnik problém se zařízením a neviduje objednávku, kterou ale podle systému přijali, **dispečer** objednávku odradí a pozastaví. Následně předá informace na PP k dořešení.
    - Pokud se problém vyřeší, **dispečer** pošle do podniku jiného kurýra, jinak se objednávka ruší.
  - 2) Pokud má podnik problém objednávku přijmout v tabletu a my opravdu vidíme v systému, že ji ještě nepotvrdili, objednávka se po 5 minutách automaticky zruší.
    - V tomto případě jen **dispečer** předá informace na PP, že má podnik problém s tabletem, aby jim zavolali.

## 32. Chybějící objednávka

- Kurýr dorazil k partnerovi a zjistil, že objednávku nemá nebo nepřipravuje.
  - **Dispečer** zjistí přes kurýra, proč podnik nemá objednávku. Pokud ji odvezl jiný kurýr, přes PP nechá připravit druhou objednávku, na kterou kurýr počká.
  - Jinak **dispečer** objednávku pozastaví a čeká na vyřešení od PP, jestli se objednávka bude připravovat nebo ne.

### 33. Problém s adresou podniku

- Kurýr přijel na adresu partnera, ale nemůže se dostat na přesné místo, na kterém se provozovna nachází.
  - **Dispečer** překontroluje, proč je problém s doručení (parkování, brána apod.). Následně informuje kurýra, že musí vyzvednout objednávku, i kdyby měl jít daleko pěšky. Pokud jde o problém, který je potřeba řešit s rest, dispečer předává telefon na partnera kurýrovi.
- 1) Pokud kurýr odmítá vyzvednout objednávku, i když se na místo dá dostat, je mu pro ten den **ukončena jízda**.
- 2) Pokud opravdu jde o problém s nalezením restaurace, **dispečer** pokračuje podle tohoto procesu:
  - **Dispečer** se podívá na polohu kurýra, jestli souhlasí s polohou podniku a zda v systému nejsou nějaké poznámky.
  - Pokud je poznámka k vyzvednutí v systému, **dispečer** ji kurýrovi předá a upozorní, aby více četl informace v aplikaci a případně ho navede. Pokud tam poznámka není, posílá kurýrovi telefonní číslo na podnik.
  - Pokud se **kurýr** partnerovi dovolá, tak ho naviguje přímo restaurace. Pokud se nedovolá, **dispečer** objednávku kurýrovi odebere a čeká na dalšího + o situaci dává vědět na PP.
  - Pokud ani nový kurýr podnik nenajde, **dispečer** objednávku ruší.

## 34. Zpoždění přípravy objednávky

- Kurýr dorazil k partnerovi ve chvíli, kdy již měla být objednávka připravena. Ta však stále připravena není.
  - **Dispečer** už do restaurace kvůli pozdní přípravě nevolá a objednávku neruší, dokud je zákazník ochotný čekat. Pouze podle nastavených pravidel odebírá objednávku kurýrovi.
- 1) **Kurýr** se ozve ve stavu “poblíž vyzvednutí” a v čase, kdy bude možné objednávku odebrat bez snížení “Míry akceptace”
  - **Kurýr** má nárok si objednávku nechat odebrat bez snížení míry akceptace, pokud je čas po CT (Cooking time) 5 min a více. (CT-5)
  - **Dispečer** následně objednávku odebere kurýrovi.
- 2) **Kurýr** se ozve ve špatný čas, kdy je CT méně než 5 min a nebo není ve stavu “poblíž vyzvednutí”
  - **Kurýr** nemá nárok na odebrání objednávky bez snížení míry akceptace (AR).
  - **Dispečer** se ujistí, že kurýr chce objednávku opravdu odebrat **za cenu snížení míry akceptace** a pokud to kurýr potvrdí, **dispečer** ji odebírá.

## 35. Změna v objednávce

- Kurýr dorazil k partnerovi, který mu sdělil, že musel v objednávce udělat změnu.
  - **Kurýr** předává informaci dispečerovi, který ji předává na ZP (Zákaznickou podporu).
  - ZP vykomunikuje změny se zákazníkem a podle domluvy objednávku buď ruší nebo do ní přidává něco jiného. **Kurýr** pak případně veze objednávku k zákazníkovi s danou změnou.

## 36. Odvezeno jiným kurýrem

- Kurýr dorazil k partnerovi pro objednávku, který mu sdělil, že tuto objednávku již odvezl jiný kurýr.
  - **Dispečer** předá informace na PP, aby objednávku připravili ještě jednou.
  - **Kurýr** počká na novou přípravu (s případným nárokem na kompenzaci, pokud tam bude čekat více jak 15 min) a doručí ji zákazníkovi.

Poznámka: U foodora MARKETu **dispečer** kurýrovi objednávku odebere a pozastaví. ZP následně objednávku stornuje a informuje zákazníka o stornu.

- Pokud v podniku zůstala ležet jiná objednávka, která ještě nebyla doručena zákazníkovi, **dispečer** se pokusí prohodit trasy mezi kurýry. Musí si s druhým kurýrem ale potvrdit, že veze opravdu danou objednávku



## 37. Nedostupný produkt

- Kurýr dorazil k partnerovi, který ho informoval, že část objednávky již není k dispozici.
  - **Dispečer** předá informaci na ZP, aby zavolali zákazníkovi, že něco chybí v objednávce.  
Po domluvě objednávku doručujeme nebo rušíme.
  - Pokud **kurýr** nezjistí, co přesně v objednávce chybí, **dispečer** předává požadavek na PP, aby zjistili informace od partnera a dále je postup stejný.  
Tedy po domluvě objednávku doručujeme nebo rušíme.

## 38. Odmítnutí přípravy objednávky

- Kurýr dorazil k partnerovi, který mu sdělil, že odmítá objednávku připravit.
  - **Dispečer** předá informaci na PP.
  - Objednávku odebírá kurýrovi sám **dispečer**, aby kurýr zbytečně nečekal

## 39. Zpětná vazba na partnera

- Kurýr předává zpětnou vazbu na partnera.

### 1) Běžná zpětná vazba na partnera

- **Dispečer** kurýrovi poděkuje za feedback a informuje ho, že informace předá na kolegy z PP.
- PP s partnerem případně sjednají nápravu nebo budou situaci eskalovat na AM (Account managera).

Většinou se jedná o stížnosti na opakované pozdní přípravy, špatné obaly, výdej objednávek v taškách konkurence atd.

### 2) Vyhrocený konflikt (např. fyzické napadení kurýra)

- **Dispečer** informuje kurýra, aby volal na Policii, pokud je třeba.
- Následně kurýrovi nastaví pauzu (TMP) na dořešení situace.

**foodora**

# **Postupy - kurýr & dispečink**

**Část 5 - Ostatní**



## 40. Administrativní záležitosti

- Kurýr se ptá na administrativní záležitosti a nebo na cokoliv, co přímo nesouvisí s běžnou náplní jeho práce.
  - **Dispečer** kurýra odkazuje na jeho TL, v případě SK na konkrétní email, kam se kurýr má obracet s dotazy na problémy, které nejsou v kompetenci dispečinku (výplata, vybavení kurýra, platby za objednávky, zrušení jízdy, potvrzení od lékaře, apod.)

# Děkujeme za spolupráci

V případě dotazů se neváhej obrátit na svého Team leadera

